

TERMINOS Y CONDICIONES APLICABLES AL PROGRAMA DE ASISTENCIA “TU RESPALDO FALABELLA”.

Por medio de un cargo recurrente mensual, se podrá contratar el Programa de Servicios de Asistencia denominado “**TU RESPALDO FALABELLA**” para las Tarjetas de Crédito Falabella-Soriana.

Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R (en lo sucesivo “SFS”) será responsable respecto de las tarjetas de crédito Falabella-Soriana y del servicio de cargo recurrente exclusivamente.

Por su parte, el Programa de Servicios de Asistencia denominado “**TU RESPALDO FALABELLA**” será prestado por ARSA Asesoría Integral Profesional S. de R.L de C.V (en lo sucesivo “ARSA”), quien será responsable respecto de la calidad y cumplimiento de los bienes y/o servicios correspondientes al Programa de Servicios de Asistencia referido.

Se podrán solicitar los Servicios de Asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año, llamando al teléfono **(55) 90633722**.

(Línea “**TU RESPALDO FALABELLA**”).

Los usuarios del Programa de Servicios de Asistencia denominado “**TU RESPALDO FALABELLA**” podrán solicitar la cancelación del cargo recurrente mensual sin ningún costo a su tarjeta de crédito o realizar cualquier reclamación, aclaración o queja al **(55) 90633722** opción 9. de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y sábados y domingos de 9:00 a 17:00 horas.

I. INTRODUCCIÓN.

El propósito de nuestros servicios de asistencia es facilitar la vida de nuestros usuarios brindando seguridad y apoyo donde sea y cuando sea que lo necesiten.

A continuación, se presenta la definición de términos que se utilizan recurrentemente en la prestación de servicios de asistencia, así como las condiciones generales y las obligaciones del usuario en torno al flujo de operación.

II. DEFINICIONES.

1. Contrato: El Contrato de Alianza Comercial de fecha 30 de agosto de 2013, celebrado entre Servicios Financieros Soriana, S.A.P.I. DE C.V., SOFOM, E.N.R y ARSA ASESORÍA INTEGRAL PROFESIONAL S. DE R.L. DE C.V.

2. Beneficiario: Los Tarjetahabientes Falabella-Soriana que hayan contratado el Programa de Servicios de Asistencia, así como, su cónyuge e hijos dependientes económicos menores de 21 (veintiún) años (Familia) y tarjetas adicionales en las que se tenga contratado el programa.

3. Tarjeta(s): Toda Tarjeta de Crédito emitida por SFS residentes en los Estados Unidos Mexicanos, vigente, válida y que no esté suspendida ni revocada en el momento de producirse una situación de emergencia.

4. Familia: El cónyuge e hijos dependientes económicos del Tarjetahabiente menores de 21 (veintiún) años.

5. Proveedor: Prestadores de Servicios independientes contratados por ARSA para prestar los Servicios de Asistencia descritos en el presente anexo.

6. Servicios de Asistencia: Los Servicios de Asistencia que presta ARSA a los Tarjetahabientes bajo los términos y condiciones del Convenio y el presente Anexo, referentes al Programa “Tu Aliado Falabella”.

7. Equipo Médico del Proveedor: El personal médico y asistencial experto que esté prestando atención a un Tarjetahabiente.

8. Accidentes: Todo acontecimiento que provoque daños físicos al Tarjetahabiente o a sus Beneficiarios, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra a un beneficiario durante la vigencia del presente Contrato.

9. Enfermedad: Cualquier alteración en la salud del Tarjetahabiente o sus Beneficiarios que suceda, se origine o se manifieste durante la vigencia del Convenio y del presente Anexo.

10. Expediente clínico electrónico: Conjunto de documentos escritos, gráficos e imágenes o de cualquier otra índole propiedad del Tarjetahabiente o sus Beneficiarios, donde se incluyen los datos necesarios para el seguimiento a distancia de casos médicos, y que respaldan un diagnóstico, mismo al que el Proveedor tiene acceso por autorización del Tarjetahabiente o sus Beneficiarios.

11. Representante: Cualquier persona, sea o no acompañante del Tarjetahabiente que realice gestión alguna para posibilitar la prestación de Segunda Opinión.

12. Videoconferencia: Sistema que permite transmitir y recibir información visual y sonora entre puntos o zonas diferentes entre el prestador del servicio y el Tarjetahabiente o sus Beneficiarios.

13. Especialistas: Persona que tiene conocimiento especializado y experiencia en la práctica de cualquiera de los Servicios de Asistencia denominados “Tu Aliado Falabella”.

14. CDS: Centro de Soluciones de “TU RESPALDO FALABELLA”.

15. ESTABLECIMIENTOS: Todos aquellos comercios participantes en LA RED DE DESCUENTOS VIVE PLUS que le otorgarán descuentos o beneficios a los usuarios que entreguen el cupón con el distintivo de la RED DE DESCUENTOS VIVE PLUS.

16. RED DE DESCUENTOS VIVE PLUS: Red del PRESTADOR, en donde se encuentran afiliados los ESTABLECIMIENTOS participantes para otorgar descuentos y/o beneficios.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

De conformidad con lo señalado las partes, con el objeto de llevar a cabo el Programa denominado “TU RESPALDO FALABELLA”, acuerdan establecer los siguientes límites y alcances a los siguientes servicios de asistencia:

1.1. ASESORÍA LEGAL 24/7 Y ACOMPAÑAMIENTO PARA PRESENTAR DENUNCIAS.

ARSA pone a disposición del beneficiario los servicios de asesoría legal telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta telefónica relacionada con las ramas del derecho Penal, Civil, Laboral y Familiar, asesoría para presentar quejas ante autoridades (falta de agua, cortes de luz, falta de servicio de internet). Este servicio es sin límite de eventos.

Te ofrecemos también acompañamiento para presentar denuncias por robo y/o asalto.

1.2. EXCLUSIONES A ESTOS SERVICIOS.

ARSA quedará eximido del cumplimiento de las obligaciones en los siguientes casos:

- a) Cuando el tarjetahabiente y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita al abogado evaluar debidamente el asunto.
- b) Cuando el tarjetahabiente y/o beneficiario no acuda a las audiencias o citatorios realizados por la autoridad.
- c) Cuando el tarjetahabiente y/o beneficiario no atienda la asesoría y recomendaciones realizadas por el abogado de ARSA para su defensa o realice arreglos personales sin consultar, previamente, al profesionalista mencionado.
- d) Cuando el tarjetahabiente y/o beneficiario designe un abogado distinto a los proporcionados por ARSA, la que implique que esta empresa pierda el control del asunto.

2. ASISTENCIA MÉDICA.

2.1. TRASLADO MÉDICO TERRESTRE.

ARSA cubrirá los gastos del traslado del tarjetahabiente y/o beneficiarios en ambulancia terrestre hasta el centro hospitalario elegido por éste, en la ciudad donde se encuentre, siempre y cuando se trate de un servicio de emergencia. Este servicio es sin límite de eventos.

2.2. OPINIÓN MÉDICA BRINDADA POR ESPECIALISTA AL MOMENTO.

El servicio Opinión Médica Brindada por Especialista tiene como objetivo poner en contacto, vía llamada telefónica o videoconferencia, al beneficiario con un médico de la especialidad requerida según sea el caso: Ginecólogo, Internista, Pediatra, Cirujano o Traumatólogo.

El usuario será atendido, de primera instancia por un médico general que brindará las primeras indicaciones, en lo que se programa una cita, de acuerdo a la agenda del especialista, en un horario de 9:00am a 9:00pm.

De ser posible el usuario compartirá con el Médico General de Iké Asistencia o directamente con el Especialista radiografías, recetas, diagnósticos o imágenes y, de esta manera, el usuario obtendrá una opinión o asesoría sobre cómo actuar mientras se traslada al hospital o clínica en donde se atenderá el paciente o mientras espera a ser atendido por un médico en la clínica o en el hospital (Se le brindarán indicaciones para disminuir el dolor, inmovilizar una parte del cuerpo, hacer un torniquete, etc.).

También se puede brindar una segunda opinión sobre el tratamiento y diagnóstico brindado por el médico en turno que atendió el caso en la clínica u hospital público o privado.

La consulta por llamada o videollamada podrá durar hasta 20 minutos.

En caso de requerir el servicio inmediato y no tener disponibilidad de un médico especialista (porque la urgencia hace imposible esperar a una cita), el médico general evaluará y coordinará el envío de una ambulancia.

Este servicio es brindado por hasta 2 eventos al año.

3.8.1 EXCLUSIONES A ESTE SERVICIO:

- a) Cuando el usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- b) Cuando el usuario se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia, y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- c) El equipo médico de Iké no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

2.3. COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS MÉDICAS.

ARSA brindará al tarjetahabiente y/o beneficiario los servicios para coordinación en caso de emergencias médicas:

- ¿Qué hacer en caso de emergencia?
- Localización de centros con el especialista necesario: Hospital General, Clínicas, Laboratorios y Hospitales del IMSS.
- ¿Quién o quiénes tienen derecho al IMSS?
- ¿Cómo funcionan los hospitales generales, cuáles son nuestros derechos ciudadanos?
- Enlace con autoridades.

Este servicio es sin límite de eventos.

2.4. REGISTRO Y CONFIRMACION DE TU DOMICILIO Y UNIDADES MÉDICAS CERCANAS PREVIO A UNA EMERGENCIA.

A solicitud del usuario podemos ubicar el domicilio del mismo, antes de una emergencia para junto con el beneficiario, realizar un plan de acción (simulacro) en caso de necesitar una ambulancia por emergencia a consecuencia de enfermedad o accidente.

Este servicio es sin límite de eventos.

3. APOYO FUNERARIO.

Pago de Gastos Funerarios por accidente o muerte natural del titular, beneficiarios o Tarjetahabientes adicionales del programa “Tu Respaldo Falabella”

Se prestarán los servicios funerarios a través de la red de Proveedores de ARSA.

El servicio funerario Básico incluye:

- Recolección de cuerpo en domicilio u hospital.
- Aseo y arreglo estético
- Embalsamado
- Ataúd de aglomerado tapizado
- Equipo de velación (pedestal, torcheros, Cristo y moño negro)
- Servicio de pan dulce y café hasta para 50 personas
- Corona de parte de Tu Aliado Falabella
- Carroza fúnebre para cortejo

Los servicios funerarios serán brindados, exclusivamente por proveedores calificados de la Red de ARSA con los que cuenta la compañía a Nivel Nacional.

1 (un) evento al año hasta por \$10,000.00 (Diez mil pesos 00/100 M.N.)

4. RED DE DESCUENTOS.

Los Beneficiarios del programa asistencial contarán con acceso ilimitado a la red de descuentos y beneficios correspondiente al programa de Tu Resguardo Falabella y podrán consultarlos en la siguiente liga: <http://www.viveplus.com.mx/>

Todos los descuentos, están sujetos a disponibilidad y cambios sin previo aviso. Este servicio es proporcionado por Vive Plus y las restricciones dependen del establecimiento al que aplique.

Este beneficio se brinda sin límite de eventos.

PARA HACER VÁLIDO EL BENEFICIO EN EL ESTABLECIMIENTO

Será requisito que el Beneficiario del programa asistencial se presente en los establecimientos afiliados, solicitar el beneficio mostrando el cupón digital de la promoción.

El Beneficiario del programa asistencial podrá consultar y descargar los cupones de descuento en la página web <http://www.viveplus.com.mx/>

Será requisito que el Beneficiario del programa asistencial solicite el beneficio y muestre el cupón electrónico de la promoción, ya que es la única manera de ser respetados por los establecimientos participantes. De cualquier otro modo, el Beneficiario del programa asistencial no tendrá acceso a dichos beneficios.

Para hacer uso de los beneficios de descuentos en hoteles y renta de autos el Beneficiario del programa asistencial deberá comunicarse a la línea (55)90633722 en la opción 8, al área de conserjería, para solicitar información, reservaciones y/o compra de los paquetes o servicios que ofrecen los establecimientos participantes.

Los servicios se brindan a petición del Beneficiario del programa asistencial, por lo que iké no será responsables por los servicios otorgados por terceros, los cuales se ofrecen de acuerdo con las condiciones particulares de cada establecimiento. Estos beneficios aplican exclusivamente en la República Mexicana.

Los establecimientos y promociones, así como Términos y Condiciones pueden cambiar sin previo aviso.

Este servicio se brindará en la Ciudad de México, Estado de México, Monterrey, Guadalajara, Puebla, Querétaro y Morelos.

Sin límite de eventos.

IV. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA DENOMINADO “TU RESGUARDO FALABELLA”.

ARSA prestará los servicios descritos en el presente anexo, toda vez que el Tarjetahabiente y/o Beneficiario cumplan con los siguientes requisitos:

Lo reportará a las oficinas de ARSA al teléfono nacional (55) 90633722 y proporcione al coordinador del servicio la siguiente información:

1. Nombre completo.
2. Descripción del problema y tipo de asistencia solicitada.
3. Indicar el número telefónico donde ARSA, podrá contactar al Tarjetahabiente y/o Beneficiarios o su representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.

4. Nombre, número y CURP
5. Indicar el lugar donde ocurrió la situación de asistencia.
6. Descripción de lo ocurrido.
7. Si es familiar del Tarjetahabiente Titular, indicar el parentesco.
8. Nombrar como su abogado al designado por el ARSA (en el caso en que aplique).
9. Proporcionar los elementos necesarios para la ubicación y localización de la situación de asistencia o Tarjetahabiente y/o Beneficiarios, así como cooperar con el debido seguimiento del asunto, acudiendo ante las autoridades respectivas.
10. Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a ARSA.
11. Dar aviso de cambios de domicilio.
12. El equipo médico y jurídico de ARSA tendrán libre acceso a las historias y expedientes clínicos, así como a los antecedentes penales del Beneficiario para conocer su situación, si tal acceso les es negado, ARSA no tendrá obligación de prestar ninguno de los servicios de asistencia.
13. Cualquier otro documento que solicite ARSA, siempre y cuando sea razonable en términos de la ley.
14. Estar presente en cualquiera de los casos derivados de un servicio de asistencia.
15. Se obliga a comunicar a ARSA, tan pronto tenga conocimiento sobre toda clase de correspondencia, documentación, citas, notificaciones, reclamaciones o requerimientos, relacionados con cualquier caso que hubiese sufrido al amparo de alguna de las coberturas del presente.
16. Para efecto de cualquier reclamación, la tarjeta de crédito del Tarjetahabiente Titular deberá encontrarse en situación normal, sin que se presente algún sobregiro o mora.

A falta de dicha notificación ARSA considerará al Tarjetahabiente Titular de tarjetas Falabella Soriana y/o Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos a causa de una situación de asistencia.

Los servicios que se refiere a estos Términos y Condiciones, configuran la única obligación a cargo de ARSA y en ningún caso pagará al Tarjetahabiente y/o Beneficiarios las sumas que éste hubiera erogado, salvo en caso extraordinario, cuando por causas imputables a ARSA no se hubiera podido atender la emergencia.

ARSA se subrogará, hasta por el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al Tarjetahabiente, en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra cualquier responsable del accidente automovilístico, que haya dado lugar al servicio de asistencia.

V. OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE.

a) SOLICITUD DE ASISTENCIA.

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario del servicio deberá llamar a los teléfonos de ARSA facilitando los datos siguientes:

1. Indicar el número telefónico donde, se podrá contactar con el Beneficiario del servicio.
2. Nombre y CURP

CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA:

- Solicitud de servicios fuera de Territorio Nacional.
- No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.
- Cuando el Tarjetahabiente no liquide los servicios solicitados.

VI. PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES.

a) Cualquier reclamación relativa a una gestoría, deberá de ser presentada a ARSA, dentro de los 90 (noventa) días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo de cualquier acción legal, transcurrido dicho plazo.

b) Todas las solicitudes de servicio emitidas por el Tarjetahabiente a ARSA podrán ser grabadas para efectos de calidad en el servicio.

VII. EXCLUSIONES GENERALES DE ASISTENCIA.

1. Cuando por una acción intencional del Tarjetahabiente resulte la comisión de un delito.
2. Cuando el Tarjetahabiente no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
3. Cuando el Tarjetahabiente no se acredite como Tarjetahabiente Titular o beneficiario.
4. Cuando el Tarjetahabiente haga mal uso de los servicios o intente beneficiarse económicamente de estos.
5. Cuando el Tarjetahabiente incumpla cualesquiera de las obligaciones indicadas en el presente anexo.
6. Confiscación o daños causados por orden de cualquier gobierno, autoridad pública u oficial de aduanas; riesgo de contrabando; actos o actividades ilegales.
7. También quedan excluidos los tramites que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor; autolesiones o participación del Tarjetahabiente en actos delictuosos intencionales; suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
8. Enfermedades mentales o alienación; cualquier tipo de accidente o enfermedad causado por radiaciones nucleares.
9. Las lesiones o enfermedades sobrevenidas en el ejercicio de deportes extremos, o en el ejercicio como deportistas amateurs o profesionales.
10. Hechos de la naturaleza tales como (pero no limitativos) a inundación, huracán y terremoto.
11. Cualquiera de las mencionadas en Términos y Condiciones.

VIII. IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN AL PROGRAMA “TU RESPALDO FALABELLA”:

Los servicios de asistencia a que se refiere este anexo, configuran la única obligación de ARSA, de organizar y cubrir los costos directamente, y solo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Tarjetahabiente para solicitarlos en los términos de este propio anexo, dicho Tarjetahabiente podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio; en tal supuesto ARSA, y de acuerdo a lo que a continuación se menciona, podrá pagar al Tarjetahabiente las sumas que hubiera erogado, respecto de los siguientes servicios:

- A) En caso de peligro de vida. Traslado Médico Terrestre sin previa notificación ARSA.

En situación de peligro de muerte, el Tarjetahabiente y/o sus Beneficiarios deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado médico terrestre del herido o enfermo al centro hospitalario más cercano al lugar donde se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible contactaran con ARSA para reportar la situación, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes al accidente o la enfermedad.

SEGUNDA. CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

El Usuario podrá cancelar el servicio sin costo cuando lo considere conveniente llamando al **(55) 90633722 opción 9**.

Adicionalmente, para disfrutar de los beneficios de este programa es necesario mantener los pagos de la tarjeta de crédito donde tiene contratado el programa Asistencia **“Tu Aliado Falabella”** al corriente. Si el atraso fuera mayor a 3 (tres) meses de su fecha de pago, el programa “Tu Aliado Falabella” se cancelará de forma inmediata.

TERCERA. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

ARSA en previo análisis de cada caso con Tarjetas Falabella-Soriana, podrán suspender, previo aviso por escrito al cliente con 10 (diez) días naturales de anticipación, los servicios y el cobro correspondiente del paquete de Asistencia “Tu Respaldo Falabella” detallados en estos términos y condiciones, cuando de manera reiterada e injustificada, el beneficiario solicite asistencias que no sean consideradas de emergencia o que se soliciten para personas distintas del tarjetahabiente o sus beneficiarios o para la solución de problemas crónicos o preexistentes, que por su reiterada ocurrencia son de pleno conocimiento del beneficiario y por tanto no sean considerados de emergencia.